



DECÁLOGO PARA EL VIAJERO DIGITAL

LA GUÍA DEFINITIVA PARA
CONSUMIDORES DIGITALES

01 TUS DERECHOS VARÍAN SEGÚN EL TIPO DE VIAJE

La normativa aplicable y tus derechos son distintos si contratas un único servicio de viaje, como es una reserva de hotel, la compra de un billete de avión o tren, o el alquiler de vehículos, o si contratas un viaje combinado que incluye al menos dos de los anteriores servicios (como “vuelo+hotel” a destinos paradisíacos o Europeos).

CONSEJO

Comprueba en base a lo que vas a contratar cuáles son los derechos aplicables a tu caso.

02 CONOCE LA INFORMACIÓN Y CONDICIONES ANTES DE CONTRATAR

Antes de realizar cualquier reserva, lee con detenimiento las condiciones generales que se pueden aplicar, o las especificaciones concretas para cada tipo de servicio. Como regla general, el prestador de servicios deberá facilitarte la siguiente información: su identidad y datos de contacto y de las características principales del servicio, las condiciones aplicables (condiciones y métodos de pago, plazos y fechas, condiciones de resolución, si aplica o no el derecho de desistimiento, así como la política de cancelación y sus posibles penalizaciones, en su caso).

CONSEJO

Pincha en enlaces como “Aviso legal”, “Condiciones de compra”, “Condiciones Generales”, “Términos y condiciones”. No obstante, si tienes cualquier duda o algo no te queda claro, es mejor que contactes con el servicio de atención al cliente antes de contratar.

03 OJO CON LAS POLÍTICAS DE MODIFICACIÓN Y/O CANCELACIÓN

Asegúrate de tener tus fechas totalmente decididas en caso de reservar un hotel o alquilar un vehículo, porque para este tipo de servicios, en general, no está previsto el derecho de desistimiento. En algunos casos, el prestador de servicios podrá ofrecerte la posibilidad de cancelar tu contrato o reserva antes de una determinada fecha para que sea gratuito y, en otros, aplicando una penalización consistente en un porcentaje sobre el importe total. Para los viajes combinados, que se han contratado online, no tendrás derecho a desistir del mismo (éste sólo aplica cuando el viaje combinado se contrata fuera del establecimiento mercantil: por ejemplo, una feria, durante una excursión. Pero sí podrás cancelar el viaje y esto lo podrás hacer en cualquier momento antes de su inicio. Ten en cuenta que si lo cancelas se te podrá exigir el pago de una penalización adecuada y que se pueda justificar siempre que te hayan informado previamente de ello.

CONSEJO

Ante posibles imprevistos que pudieran surgir y que te imposibiliten realizar el viaje, lee antes la política de cambios y de devolución y presta atención a las eventuales penalizaciones. Ten en cuenta que, si vas a viajar con un paquete vacacional, cuanto antes avises, menor será el porcentaje de penalización..

04 SOBRE LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO

Los seguros de cancelación no son obligatorios. En cuanto a los demás seguros, generalmente, los viajes combinados incluyen un seguro básico de asistencia, pero las reservas de vuelo o de hotel no lo contemplan. Siempre que lo desees puedes ampliar las coberturas del seguro básico, o contratar un seguro mayor, pero será voluntario, salvo para viajar a determinados países en los que es necesario para obtener la correspondiente visa. La contratación de cualquier seguro podrá llevarse a cabo con el prestador del servicio o con cualquier otra compañía aseguradora.

CONSEJO

Comprueba las condiciones del seguro y que éste no esté incluido por defecto en tu reserva, salvo que estés contratando un paquete vacacional.

05 CONTENIDO MÍNIMO DE RESERVAS DE HOTEL Y ALQUILER DE VEHÍCULO

Toda reserva deberá contener una información mínima como: el día y la hora de llegada y de salida, el número de ocupantes, el tipo de habitación, el régimen del alojamiento y la duración de tu estancia en el caso de reservas de hoteles; la tipología de vehículo, la fecha y hora de retirada y devolución, el régimen de responsabilidad o seguro contratado, en su caso y la información del conductor en el caso de alquiler de vehículos. Asimismo, deberá contener información sobre cualquier servicio específico que hayas contratado.

CONSEJO

En caso de errores en tu reserva, contacta con el hotel o la compañía de alquiler a la mayor brevedad posible para evitar sorpresas inesperadas que puedan estropear tus vacaciones a tu llegada.

06 CUANDO LA RESERVA NO ESTÁ DISPONIBLE O NO SE AJUSTA A LA DESCRIPCIÓN

Si la habitación del hotel reservada o el vehículo alquilado no están disponibles o no se ajustan a lo contratado (como, por ejemplo, a la habitación le faltan elementos como la terraza, o el vehículo no es de la categoría solicitada), podrás solicitar una alternativa que reúna las mismas condiciones.

CONSEJO

No te conformes, y en caso de que la alternativa ofrecida por el prestador de servicios sea de inferiores características, podrás solicitar la reducción del precio o, en caso de negarse, podrás solicitar la devolución del dinero por incumplimiento del contrato.

07 SI PIERDES UN VUELO, PRESTA ATENCIÓN A LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES Y QUÉ HACER EN CADA CASO

Es algo poco agradable, pero que puede pasar y puede ser por causas propias o ajenas:

- Has llegado más tarde de la hora de embarque: si es por causas personales o porque había mucha cola en el control de seguridad, no tendrás oportunidad de reclamar el billete, pero en este segundo caso, puedes presentar una queja por la gestión del aeropuerto.
- La compañía ha cancelado el vuelo: si esto pasa a menos de 14 días desde la fecha del viaje, puedes reclamar por la poca antelación del aviso y, en estos casos, la compañía podrá devolverte el importe del billete o bien ofrecerte una alternativa de vuelo con otra compañía aérea que opera en el mismo destino.
- Se ha producido un terremoto, ha estallado un conflicto bélico: en estos casos, si la circunstancia extraordinaria se escapa del control efectivo de la aerolínea, no tiene obligación de ofrecer compensaciones, si bien puede ofrecerte la devolución del billete o un billete alternativo para cuando haya finalizado la situación que ha causado la cancelación.
- Has perdido el vuelo de conexión por retraso del primero: si has comprado los dos vuelos juntos, con una misma reserva, podrás reclamar la indemnización si el retraso es superior a tres horas y la compañía deberá reubicarte en un transporte alternativo. Si, por el contrario, has comprado los dos vuelos por separado y aunque se trate de la misma aerolínea, no tendrás derecho a indemnización puesto que se trata de dos contratos distintos.
- Hay overbooking: se trata de cuando la aerolínea vende más billetes de asientos con la esperanza de que algún pasajero no se presente para el vuelo. Recuerda que es una práctica legal y que la aerolínea deberá reembolsar el billete o facilitarte una alternativa de transporte. Sólo cuando la compañía te deniegue el embarque, deberá facilitarte también una indemnización económica.

CONSEJO

En caso de errores en tu reserva, contacta con el hotel o la compañía de alquiler a la mayor brevedad posible para evitar sorpresas inesperadas que puedan estropear tus vacaciones a tu llegada.

08 TEN EN CUENTA LAS TASAS TURÍSTICAS

Normalmente, se trata de la tasa de pernoctación y es impuesta por los gobiernos de los territorios de tu destino. La cuantía dependerá del tipo de alojamiento y de su categoría. Su abono se producirá en el momento de la reserva o cuando hagas el check-out.

CONSEJO

Accede a la información publicada por los distintos organismos gubernamentales de tu destino y conoce con antelación el importe si éste no está incluido en tu reserva.

09 SI RESERVAS UN VIAJE CON MUCHA ANTELACIÓN, OJO CON LAS VARIACIONES DE PRECIO

Esto puede ocurrir, pero sólo cuando se debe a la variación:

- de los precios del combustible o de otras fuentes de energía del transporte,
- de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje exigidos por terceros,
- del tipo de cambio de divisa.

En base a estas variaciones, el precio podrá aumentar o, incluso, reducirse pero en el contrato tiene que aparecer la cláusula correspondiente. Si el coste disminuye, el operador tiene que informarte de ello antes del inicio del viaje combinado. Si el coste aumenta, tiene que proporcionar esta información a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado. Además, si el aumento del precio es superior al 8% del precio total del viaje, podrás escoger entre abonarlo o resolver el contrato sin penalización alguna, e incluso aceptar un viaje sustitutivo de calidad equivalente o superior. Si su valor fuese inferior, tendrás derecho a una reducción adecuada del precio.

CONSEJO

No te conformes, y en caso de que la alternativa ofrecida por el prestador de servicios sea de inferiores características, podrás solicitar la reducción del precio o, en caso de negarse, podrás solicitar la devolución del dinero por incumplimiento del contrato.

10 DÓNDE RECLAMAR

Ante cualquier incidencia con los servicios contratados, dirígete en primer lugar al servicio de atención al cliente del prestador de servicios. Si en un plazo prudente no recibes respuesta o ésta no es satisfactoria, entonces podrás dirigirte a diferentes organismos, como son, las OMIC o las Juntas Arbitrales de Consumo, las Juntas Arbitrales de Transporte, AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea), entre otros. Además de los anteriores, también podrás presentar tu reclamación ante Confianza Online, como ADR acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

CONSEJO

Ten en cuenta que el prestador de servicios deberá facilitarte esta información antes de realizar tu reserva



DECÁLOGO PARA EL VIAJERO DIGITAL

LA GUÍA DEFINITIVA PARA
CONSUMIDORES DIGITALES



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE